

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت صنعتی

طراحی الگویی برای کاهش شکاف کیفیت خدمات با استفاده از فنون TPA و

SFMEA – با مطالعه موردی در فرآیند جمع‌آوری ارقام بازیافتی توسط

شهرداری اصفهان

استاد راهنما:

دکتر آرش شاهین

استاد مشاور:

دکتر علی عطا فر

پژوهشگر:

منیره سامع

بهمن‌ماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات،
ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقیق
موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه
اصفهان است.

سپاس

از زحمات بی دریغ، تلاش‌های بی‌وقفه و راهنمایی‌های ارزشمند استاد گرامی جناب آقای دکتر شاهین در به ثمر رسیدن این پژوهش سپاسگزارم. از راه‌گشایی‌های استاد مشاور این پژوهش جناب آقای دکتر عطا فر کمال تشکر را دارم. همچنین از همکاری مدیران و کارشناسان شایسته شهرداری اصفهان در حوزه معاونت خدمات شهری، معاونت برنامه‌ریزی و پژوهش و سازمان بازیافت که امکان اجرای این پژوهش را فراهم نمودند قدردانی می‌نمایم. از خداوند منان توفیق همه این بزرگواران را خواستارم.

تقدیم به

روح پاک و جاودان برادرم،

محبت و بردباری پدر و مادرم،

همراهی و مهربانی همسرم.

چکیده

هدف این پژوهش، طراحی الگویی برای کاهش شکاف کیفیت خدمات با استفاده از فنون TPA و SFMEA می‌باشد. الگوی پیشنهاد شده که یکی از الگوهای منحصر به فرد در نوع خود است، با استفاده از روشی نظام‌مند، به دنبال کاهش شکاف کیفیت خدمات می‌باشد. از روش SERVQUAL برای اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات در دو مرحله قبل و بعد از اقدام‌های بهبود استفاده شده است. افزایش اثربخشی در فرایند خدمت را می‌توان با استفاده از دو فن پیگیری نمود: فن TPA که با ارزیابی شاخص OAE میزان اثربخشی خدمت را اندازه‌گیری می‌کند که اگر بتوان این شاخص را افزایش داد، می‌توان به سطح بالاتری از اثربخشی دست یافت؛ فن SFMEA که از آن به عنوان یک روش نظام‌مند برای حذف اتلاف‌ها و نواقص به منظور افزایش بهره‌وری در خدمات می‌توان استفاده کرد. با استفاده از این دو فن می‌توان فرایند خدمت را مدیریت کرده و به منظور افزایش اثربخشی، آن را بهبود داد. نتیجه حاصل از افزایش اثربخشی (افزایش شاخص OAE) و بهبود در خدمت (کاهش شاخص RPN) را باید بتوان در کاهش شکاف کیفیت خدمات مشاهده کرد. در واقع زمانی اقدام‌های بهبود فرایند خدمت می‌تواند مؤثر واقع شود که فاصله میان انتظارات مشتری و برداشت‌های وی از عملکرد خدمت دهنده یعنی شکاف کیفیت خدمت کاهش یابد.

به منظور بررسی کیفیت خدمات شهری ارایه شده به شهروندان و ارتقای کیفیت این خدمات، الگوی پیشنهادی این پژوهش در فرایند خدمات جمع‌آوری اقلام بازیافتی در غرفه‌های بازیافت شهرداری اصفهان اجرا شده است. این بررسی در ۴ غرفه بازیافت در ۴ منطقه شهر اصفهان انجام شده است. شاخص OAE در این غرفه‌ها اندازه‌گیری شده که میانگین آن قبل و بعد از اقدام‌های بهبود به ترتیب ۰/۲۵ و ۰/۳۴ از ۱ می‌باشد. با اجرای فن SFMEA در این غرفه‌ها، شاخص RPN در بالاترین مقدار خود، قبل و بعد از اقدام‌های بهبود به ترتیب ۴۹۰ و ۳۱۶ از ۱۰۰۰ می‌باشد. شکاف کیفیت خدمات، با توزیع ۱۲۰ پرسشنامه در بین شهروندانی که از خدمات این ۴ غرفه استفاده می‌کنند با روش SERVQUAL مورد بررسی قرار گرفت. میانگین شکاف کیفیت خدمت در این غرفه‌ها قبل و بعد از اقدام‌های بهبود ۰/۹۷ و ۰/۳۸ از ۴ (حداکثر شکاف)، می‌باشد. بنابراین نتایج نشان می‌دهد شاخص OAE به میزان ۳۶ درصد و شاخص RPN به میزان ۱۶ درصد بهبود یافته است. تأثیر این بهبود را در کاهش شکاف کیفیت خدمات به میزان ۶۱ درصد می‌توان مشاهده کرد. در نتیجه فرضیه این پژوهش مبنی بر اینکه "با استفاده از فنون TPA، SFMEA و روش SERVQUAL می‌توان الگویی طراحی نمود که به کمک آن، شکاف کیفیت خدمات کاهش یابد"، تایید می‌شود. از دیگر نتایج این تحقیق می‌توان به افزایش مراجعه شهروندان به غرفه بازیافت اشاره نمود که در نتیجه اقدام‌های بهبود و در یک فاصله زمانی به مدت ۷ هفته تا ۲ برابر افزایش یافت.

واژگان کلیدی: شکاف کیفیت خدمات، روش SERVQUAL، اداره بهره‌ور فراگیر، تحلیل حالات و آثار خرابی در خدمات، بازیافت.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱	مقدمه
۱	۱-۱- شرح و بیان مسأله
۵	۲-۱- اهمیت و ارزش پژوهش
۶	۳-۱- کاربرد نتایج پژوهش
۶	۴-۱- اهداف پژوهش
۶	۱-۴-۱- هدف اصلی
۶	۲-۴-۱- اهداف فرعی
۷	۵-۱- فرضیه‌های پژوهش
۷	۱-۵-۱- فرضیه اصلی
۷	۲-۵-۱- فرضیه‌های فرعی
۷	۶-۱- روش پژوهش
۸	۷-۱- قلمرو پژوهش
۸	۱-۷-۱- قلمرو موضوعی پژوهش
۸	۲-۷-۱- قلمرو مکانی پژوهش
۸	۳-۷-۱- قلمرو زمانی پژوهش
۸	۸-۱- واژه‌های پژوهش
۱۰	خلاصه
	فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۱	مقدمه

۲-۲- ادبیات پژوهش.....	۱۲
۱-۱-۲- سنجش کیفیت خدمات با روش SERVQUAL.....	۱۲
۱-۱-۱-۲- ماهیت و ویژگی های خدمات.....	۱۲
۲-۱-۱-۲- کیفیت خدمات.....	۱۳
۳-۱-۱-۲- ابعاد کیفیت خدمات.....	۱۴
۴-۱-۱-۲- شکاف های کیفیت خدمات.....	۱۷
۵-۱-۱-۲- ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از روش SERVQUAL.....	۲۰
۲-۱-۲- اداره بهره‌ور فراگیر.....	۲۲
۳-۱-۲- تحلیل حالات خرابی بالقوه و آثار آن در خدمات (SFMEA).....	۲۵
۱-۳-۱-۲- اهداف اجرای SFMEA.....	۲۶
۲-۳-۱-۲- تیم SFMEA.....	۲۶
۳-۳-۱-۲- مشخصات خدمات.....	۲۸
۴-۳-۱-۲- مستندسازی SFMEA.....	۲۸
۵-۳-۱-۲- مراحل اجرای SFMEA.....	۳۰
۲-۲- پیشینه پژوهش.....	۴۱
۱-۲-۲- سنجش کیفیت خدمات با روش SERVQUAL.....	۴۱
۲-۲-۲- اداره بهره‌ور فراگیر (TPA).....	۴۵
۳-۲-۲- تحلیل حالات بالقوه خرابی در خدمات (SFMEA).....	۴۶
۳-۲- معرفی معاونت خدمات شهری و سازمان بازیافت و تبدیل مواد زاید شهرداری اصفهان.....	۵۰
۱-۳-۲- معرفی معاونت خدمات شهری شهرداری اصفهان.....	۵۰
۲-۳-۲- سازمان بازیافت و تبدیل مواد زاید.....	۵۱

خلاصه..... ۵۶

فصل سوم: روش پژوهش

مقدمه..... ۵۸

۱-۳- متغیرهای پژوهش..... ۵۹

۳-۱-۱- شکاف کیفیت خدمات..... ۵۹

۳-۱-۲- شاخص OAE..... ۵۹

۳-۱-۳- شاخص RPN..... ۶۱

۲-۳- الگوی پیشنهادی پژوهش..... ۶۱

۳-۳- روش پژوهش..... ۶۳

۳-۴- طراحی پرسشنامه..... ۶۴

۳-۴-۱- اجزای پرسشنامه..... ۶۶

۳-۵-۱- روایی الگوی پیشنهادی و پرسشنامه SERVQUAL..... ۶۶

۳-۵-۱- روایی ظاهری الگوی پیشنهادی..... ۶۷

۳-۵-۲- روایی ظاهری پرسشنامه SERVQUAL..... ۶۸

۳-۶- جامعه آماری..... ۷۱

۳-۷- نمونه آماری..... ۷۲

۳-۸- پایایی پرسشنامه SERVQUAL..... ۷۲

۳-۹- روش تجزیه و تحلیل..... ۷۴

خلاصه..... ۷۵

فصل چهارم: تحلیل یافته‌ها

مقدمه..... ۷۶

۷۶	۱-۴- یافته‌های اصلی
۷۷	۴-۱-۱- اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات در وضعیت جاری
۷۹	۴-۱-۲- اندازه‌گیری شاخص OAE در وضعیت جاری
۸۲	۴-۱-۳- اندازه‌گیری شاخص RPN
۹۵	۴-۱-۴- اندازه‌گیری شاخص RPN پس از بهبود
۹۵	۴-۱-۵- اندازه‌گیری شاخص OAE پس از بهبود
۹۷	۴-۱-۶- اندازه‌گیری شکاف کیفیت خدمات در غرفه بازیافت منطقه ۱۰ پس از بهبود
۱۰۰	۴-۱-۷- مقایسه شاخص‌های OAE، RPN و شکاف کیفیت قبل و بعد از بهبود
۱۰۳	۴-۲- یافته‌های فرعی
۱۰۳	۴-۲-۱- بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه SERVQUAL
	۴-۲-۲- آزمون فرضیه‌های تفاوتی برای بررسی ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه
۱۰۷	SERVQUAL
۱۰۹	۴-۲-۳- سایر نتایج حاصل از ارزیابی شکاف کیفیت خدمات در غرفه‌های بازیافت
۱۱۱	۴-۲-۴- سایر نتایج حاصل از اندازه‌گیری نرخ عملکرد در شاخص OAE
۱۱۴	خلاصه

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۱۱۵	مقدمه
۱۱۵	۵-۱- خلاصه پژوهش
۱۱۶	۵-۲- نتایج پژوهش
۱۱۶	۵-۲-۱- نتایج اصلی پژوهش
۱۱۹	۵-۲-۲- سایر نتایج پژوهش

عنوان	صفحه
..... محدودیت‌های پژوهش ۳-۵	۱۲۰
..... پیشنهادهای ۴-۵	۱۲۲
..... پیشنهادهای مبتنی بر اجرای فن آنالیز حالات خرابی در خدمات غرفه‌های بازیافت ۱-۴-۵	۱۲۲
..... سایر پیشنهادهای ۲-۴-۵	۱۲۷
..... پیشنهادهای برای پژوهش‌های آینده ۵-۵	۱۲۸
..... پیوست‌ها	۱۳۰
..... پیوست شماره ۱: پرسشنامه SERVQUAL برای سنجش شکاف کیفیت خدمات غرفه‌های بازیافت ...	۱۳۰
..... پیوست شماره ۲: پرسشنامه سنجش روایی الگوی پیشنهادی	۱۳۴
..... پیوست شماره ۳: نتایج سنجش روایی الگوی پیشنهادی	۱۳۷
..... پیوست شماره ۴: پرسشنامه سنجش روایی پرسشنامه SERVQUAL	۱۳۸
..... پیوست شماره ۵: نتایج سنجش روایی پرسشنامه SERVQUAL	۱۴۰
..... پیوست شماره ۶: نتایج سنجش پایایی پرسشنامه SERVQUAL قبل از بهبود	۱۴۸
..... پیوست شماره ۷: نتایج سنجش پایایی پرسشنامه SERVQUAL بعد از بهبود	۱۵۶
..... پیوست شماره ۸: مستندسازی SFMEA	۱۶۴
..... پیوست شماره ۹: نتیجه آزمون ویلکاکسون برای آزمون تفاوت معنی داری شکاف کیفیت خدمات غرفه بازیافت منطقه ۱۰ قبل و بعد از بهبود	۱۷۷
..... پیوست شماره ۱۰: نتایج آزمونهای ناپارامتری برای بررسی معنیداری تفاوت بین متغیر شکاف کیفیت خدمات غرفه‌های بازیافت با توجه به ویژگیهای جمعیت شناختی	۱۷۹
..... پیوست شماره ۱۱: مستندات اجرای پروژه	۱۸۴
..... منابع و مآخذ	۱۸۹

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۱۳	شکل ۱-۲: ویژگی‌های خدمات.....
۱۴	شکل ۲-۲: عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات.....
۱۹	شکل ۳-۲: مدل شکاف‌های کیفیت خدمات.....
۲۳	شکل ۴-۲: زیان‌های پنهان در خدمات.....
۲۵	شکل ۵-۲: مثال‌هایی از دسته‌بندی نمودن زیان‌ها در خدمات.....
۲۹	شکل ۶-۲: نمونه‌ای از یک فرم SFMEA.....
۵۴	شکل ۱-۳: الگوی پیشنهادی پژوهش.....
۵۶	شکل ۲-۳ - فرآیند اجرایی پژوهش.....
۵۷	شکل ۳-۳: قسمتی از پرسشنامه استفاده شده در پژوهش.....
۸۲	شکل ۱-۴: نمودار جریان فرایند خدمت در غرفه‌های بازیافت.....
۸۵	شکل ۲-۴: قسمتی از فرم تکمیل شده SFMEA.....
۸۸	شکل ۳-۴: نمودار پارتو قبل از بهبود.....
۹۰	شکل ۴-۴: نمودار اثربخشی-شکاف.....
۹۲	شکل ۵-۴: نمودار پارتو بعد از بهبود.....
۹۲	شکل ۶-۴: مقایسه نمودار پارتو قبل و بعد از بهبود.....
۱۰۰	شکل ۷-۴: نتیجه حاصل از فرایند اجرایی پژوهش.....
۱۰۱	شکل ۸-۴: نمودار درصد فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان.....
۱۰۲	شکل ۹-۴: نمودار درصد فراوانی وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان.....
۱۰۳	شکل ۱۰-۴: نمودار ستونی سن پاسخ‌دهندگان.....

عنوان

صفحه

شکل ۴-۱۱: نمودار ستونی سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان..... ۱۰۴

شکل ۴-۱۲: نمودار ستونی فراوانی فواصل زمانی مراجعه پاسخ‌دهندگان به غرفه‌ها برای تحویل ارقام

بازیافتی..... ۱۰۵

شکل ۴-۱۳- نمودار روند مراجعه شهروندان به غرفه بازیافت منطقه ۱۰ از هفته دوم مهرماه تا هفته سوم دی

ماه..... ۱۱۰

شکل ۵-۱- نمودار سلسله مراتبی جانمایی بهینه غرفه بازیافت..... ۱۲۶

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۵	جدول ۱-۲: مقایسه ابعاد کیفیت خدمات.....
۱۶	جدول ۲-۲: ابعاد کیفیت خدمات در دو سطح.....
۲۴	جدول ۳-۲: دسته بندی زیانها و مثالهایی در خدمات.....
۳۰	جدول ۴-۲: مراحل اجرای SFMEA.....
۳۵	جدول ۵-۲: راهنمای پیشنهادی انتخاب رتبه شدت.....
۳۸	جدول ۶-۲: راهنمای پیشنهادی انتخاب رتبه نرخ رخداد.....
۳۹	جدول ۷-۲: راهنمای پیشنهادی انتخاب رتبه نرخ تشخیص.....
۴۳	جدول ۸-۲: کاربرد روش سروکوال در حوزههای خدماتی مختلف.....
۴۷	جدول ۹-۲: برخی از پژوهشهای انجام شده در زمینه کاربرد SFMEA.....
۵۸	جدول ۱-۳: ابعاد کیفی خدمات و سوالهای متناظر با آن در پرسشنامه SERVQUAL.....
۶۱	جدول ۲-۳: روایی الگوی پیشنهادی.....
۶۳	جدول ۳-۳: روایی پرسشنامه SERVQUAL.....
۶۵	جدول ۴-۳: مشخصات نمونه.....
۶۷	جدول ۵-۳: پایایی پرسشنامه سروکوال قبل و بعد از بهبود.....
۷۷	جدول ۱-۴: شکاف کیفیت خدمات غرفههای بازیافت.....
۷۸	جدول ۲-۴: نرخ کیفیت غرفههای بازیافت.....
۷۹	جدول ۳-۴: محاسبه میانگین وزن روزانه اقلام بازیافتی در غرفه های بازیافت.....
۸۰	جدول ۴-۴: نرخ عملکرد غرفههای بازیافت.....

عنوان

صفحه

جدول ۴-۵: اندازه گیری شاخص OAE در غرفه های بازیافت.....	۸۱
جدول ۴-۶: فهرست حالات خرابی در فرایند جمع آوری اقلام بازیافتی در غرفه های بازیافت.....	۸۷
جدول ۴-۷: میانگین وزن روزانه اقلام بازیافتی در غرفه بازیافت منطقه ۱۰ پس از بهبود.....	۹۵
جدول ۴-۸: شاخص OAE در غرفه بازیافت منطقه ۱۰ پس از بهبود.....	۹۵
جدول ۴-۹: شکاف کیفیت خدمات در غرفه بازیافت منطقه ۱۰ پس از اجرای اقدام های بهبود.....	۹۶
جدول ۴-۱۰: تفاوت شکاف کیفیت خدمات غرفه بازیافت منطقه ۱۰ قبل و بعد از اجرای اقدام های بهبود.....	۹۷
جدول ۴-۱۱: آزمون معنی داری تفاوت بین مقدار شکاف کیفیت غرفه بازیافت منطقه ۱۰ قبل و بعد از بهبود.....	۹۸
جدول ۴-۱۲: مقایسه شاخص های OAE، RPN و شکاف کیفیت خدمات در غرفه بازیافت منطقه ۱۰ قبل و بعد از بهبود.....	۱۰۰
جدول ۴-۱۳: جدول توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان.....	۱۰۲
جدول ۴-۱۴: جدول توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان.....	۱۰۳
جدول ۴-۱۵: جدول توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان.....	۱۰۳
جدول ۴-۱۶: جدول توزیع فراوانی سطح تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۱۰۴
جدول ۴-۱۷: جدول توزیع فراوانی فواصل زمانی مراجعه پاسخ دهندگان به غرفه ها برای تحویل اقلام بازیافتی.....	۱۰۵
جدول ۴-۱۸: آزمون معنی داری تفاوت بین متغیر شکاف کیفیت خدمات در غرفه های بازیافت با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی.....	۱۰۷
جدول ۴-۱۹: اولویت بندی ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات غرفه های بازیافت از دیدگاه شهروندان بر مبنای مقدار شکاف کیفیت خدمات غرفه های بازیافت.....	۱۰۹
جدول ۴-۲۰: مقایسه حدود انتظارات و برداشتهای شهروندان از غرفه های بازیافت.....	۱۰۹

جدول ۴-۲۱: اولویت بندی غرفه‌های بازیافت از نظر شاخص عملکرد..... ۱۱۰

جدول ۴-۲۲: مقایسه تعداد شهروندان مراجعه کننده با غرفه قبل و بعد از بهبود..... ۱۱۱

جدول ۴-۲۳: تعداد غرفه‌های بازیافت مورد نیاز در ۴ منطقه شهر اصفهان..... ۱۱۳

پیشگفتار

با توجه به این که امروزه خدمات در کانون فعالیت‌های اقتصادی جوامع توسعه یافته و در حال توسعه قرار گرفته و تحولی شگرف در حرکت از جامعه تولید گرا به جامعه خدماتی صورت گرفته است، ضرورت توجه به بخش خدمات بیش از پیش آشکار می‌گردد. حضور مشتری به عنوان مشارکت کننده در فرایند خدمت، انتظار و برداشت وی از ویژگی‌های خدمت و تأثیر آن بر میزان کیفیت خدمات، مدیران خدمات را در مورد اهمیت توجه به مشتری و تلاش برای کسب رضایت وی برمی‌انگیزاند. رضایت مشتری به ارزیابی وی از کیفیت خدمات بستگی دارد. در صورتی که مشتری خدمات را با کیفیت ارزیابی کند، آن خدمات برای وی فرح بخش و فوق‌العاده قلمداد می‌شود و در صورتی که بین انتظارات و برداشت مشتری از عملکرد سازمان ارایه دهنده خدمت شکاف وجود داشته باشد، مشتری کیفیت خدمات را ضعیف ارزیابی می‌کند. سازمان‌هایی می‌توانند این شکاف را کاهش دهند که خدماتی اثربخش و با کم‌ترین عیب و نقص ارایه نمایند و با طرح‌ریزی فرایندهای بهتر و مدیریت این فرایندها بر کیفیت خدمت و بهره‌وری خود بیفزایند.

محور اصلی این پژوهش، کیفیت خدمات می‌باشد و سعی بر این است که روشی نظام‌مند برای کاهش شکاف کیفیت خدمات ارایه گردد. به این منظور الگویی پیشنهاد شده است که در آن از فنون TPA و SFMEA برای مدیریت و بهبود فرایند و افزایش اثربخشی استفاده شده است. هدف اصلی بررسی این فرضیه است که آیا می‌توان با افزایش اثربخشی و بهبود فرایندها از طریق دو فن ذکر شده، شکاف کیفیت خدمات را کاهش داد. با توجه به اینکه در اغلب پژوهش‌های گذشته تنها به یکی از این دو موضوع توجه شده است یعنی یا ارزیابی کیفیت خدمات با اندازه‌گیری شکاف صورت گرفته ولی روشی برای کاهش آن پیشنهاد نشده و یا بهبود فرایندها درون سازمان انجام شده ولی بازخورد آن در افزایش کیفیت بررسی نشده است، به نظر می‌رسد این پژوهش در نوع خود منحصر به فرد است و می‌تواند این پیوند را میان مفاهیم کیفیت، اثربخشی و بهبود فرایندها برقرار کند.

مطالعه موردی این پژوهش در شهرداری به عنوان یکی از نهادهایی که خدمات متنوع و گسترده‌ای به شهروندان ارایه می‌کند، انجام می‌شود. از میان این خدمات گسترده، وظیفه جمع‌آوری اقلام بازیافتی در حوزه خدمات شهری انتخاب شده است. این وظیفه امروزه به عنوان یک عنصر کلیدی در مدیریت مواد زاید جامد شهری مطرح می‌باشد و ارتقای کیفیت خدمات در این بخش می‌تواند رضایت شهروندان و مشارکت هر چه بیشتر آنان را به همراه داشته باشد. تفاوت خدماتی که شهرداری به عنوان یک نهاد عمومی ارایه می‌کند با خدماتی که توسط سازمان‌های خصوصی ارایه می‌شود از این نظر حایز اهمیت است که مشتریان در تعامل با خدمات خصوصی از منافع ملموس و مادی و ارزش افزوده قابل اندازه‌گیری در سطح فردی برخوردار می‌شوند ولی در خدمتی همچون جمع‌آوری اقلام بازیافتی این منافع و ارزش افزوده بیشتر معنوی، غیر ملموس و در سطح اجتماعی است. بازیافت مواد توسط هر شهروند در جامعه ما یک اقدام ملی، فرهنگی است و هدف شهروندانی که در این فرایند مشارکت می‌کنند اغلب نه منافع مادی بلکه حفظ محیط زیست و منابع ملی است که نتیجه آن را می‌توان در سلامت عمومی و حفظ زیبایی شهر ملاحظه نمود. بنابراین ایجاد انگیزه برای مشارکت بیشتر شهروندان از جمله اقدام‌هایی است که مدیران شهری باید به آن توجه نمایند. توجه به کیفیت خدمات و آگاهی از

انتظارات شهروندان با به‌کارگیری روش‌های علمی در این زمینه می‌تواند در ارتقای سطح عملکرد شهرداری و افزایش مشارکت شهروندان در فرایند خدمات شهری بسیار مؤثر باشد.

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

تعریف روشن مسئله برای ادامه پژوهش از اهمیت زیادی برخوردار است و در صورتی موضوع اصلی مورد بررسی یا همان مسئله به طور واضح روشن نشده باشد، پژوهشگر نمی‌تواند راه حلی ارائه دهد. در این فصل برای روشن شدن اینکه موضوع اصلی چیست و این پژوهش چه هدفی را دنبال می‌کند، کلیات پژوهش شامل تعریف و بیان مسئله، هدف پژوهش، اهمیت، ارزش و کاربرد آن و فرضیه‌های پژوهش، قلمرو و واژه‌های پژوهش بیان می‌شود.

۱-۱- شرح و بیان مسأله

در دنیای کنونی که افزایش رقابت، تغییرات سریع در خواسته‌ها و انتظارات مشتریان و محدودیت‌های منابع، به چالش‌های اصلی سازمان‌ها تبدیل شده است، حداکثر سازی ارزش افزوده از طریق از بین بردن هرگونه منابع اتلاف یا خطا برای حداقل سازی هزینه‌ها و حرکت به سوی بهره‌وری و سرآمدی سازمانی ضروری است. در پیش گرفتن چنین رویکردهایی می‌تواند به افزایش رضایت مشتریان و دستیابی به مزیت‌های رقابتی پایدار منجر گردد. با توجه به اینکه در سال‌های اخیر توسعه فزاینده خدمات به صورت یکی از چالش‌های اصلی جهان درآمده و از طرفی رشد روزافزون هزینه‌ها نیز فشارهای شدیدی به سازمان‌های خدماتی وارد کرده است، این

سازمان‌ها باید از نظر رقابتی بر کیفیت خدمت و بهره‌وری خود بیفزایند و با طرح‌ریزی فرایندهای بهتر برای ارائه خدمت، خدمات خود را نسبت به شرکت‌های رقیب متمایز نمایند. امروزه این سازمان‌ها باید به فزونی روی آورند که به کمک آن مطمئن شوند خدماتی با کم‌ترین عیب و نقص و قابل رقابت ارائه می‌نمایند. آن‌ها نباید تنها به خدمات «خوب یا مناسب» اکتفا کنند، بلکه باید کوشش کنند با ارائه خدماتی «عالی» و با کیفیت برتر و هزینه پایین‌تر، به صورت مستمر به فعالیت خود ادامه دهند. یکی از فزونی که در سازمان‌های خدماتی می‌تواند موجب حذف اتلاف‌های سیستم، حداکثر نمودن ارزش افزوده و حرکت به سمت بهره‌وری توسعه یافته شود، اداره بهره‌ور فراگیر (TPA)^۱ می‌باشد. این فن با شبیه سازی نظام نگهداری بهره‌ور فراگیر (TPM)^۲ در سیستم‌های تولیدی توسعه یافته است. همان گونه که هدف نگهداری بهره‌ور فراگیر، حذف کلیه اتلاف‌ها در سیستم‌های تولیدی است، هدف اداره بهره‌ور فراگیر، حذف کلیه اتلاف‌ها در یک سیستم خدماتی و افزایش بهره‌وری است. در اداره بهره‌ور فراگیر از شاخصی به نام شاخص اثربخشی کلی اداره (OAE)^۳، جهت تعیین و اندازه‌گیری میزان اثربخشی سیستم استفاده می‌شود. در این روش، کلیه اتلاف‌ها در سه طبقه زیان دسترسی، زیان سرعت و زیان کیفیت قرار می‌گیرد و شاخص OAE از ضرب سه عامل نرخ کیفیت، سرعت و نرخ دسترسی به دست می‌آید (شاهین، ۲۰۰۵).

یکی دیگر از فنون مدیریت و بهبود فرایندها و افزایش بهره‌وری، تحلیل حالات و آثار خرابی در خدمات (SFMEA)^۴ جهت اولویت بندی اتلاف‌ها و تعیین اقدام‌های پیشگیرانه برای حذف آن‌ها می‌باشد. در این فن از سه عامل فراوانی نرخ رخداد خطا، شدت اثرگذاری خطا و احتمال تشخیص خطا استفاده می‌شود و با ضرب این عوامل در یکدیگر، عدد اولویت ریسک (RPN)^۵ به دست می‌آید. یکی از ضرورت‌های استفاده از روش SFMEA در حذف دلایل بروز خطاست چرا که پیشگیری از خطا به منابع و هزینه کمتری نسبت به حذف خطا در لحظه آشکار شدن نیاز دارد. این روش، یک «اقدام قبل از وقوع» است، نه یک «تمرین بعد از آشکار شدن مشکلات». در این روش با پیش‌بینی مشکلات بالقوه و محاسبه ریسک پذیری آن‌ها، اقدام‌هایی در جهت حذف یا کاهش میزان وقوع آن‌ها تعریف و اجرا می‌شود. این روش در شرایط مختلفی از جمله در زمان طراحی سیستم جدید، تغییرات سیستم‌های جاری یا برنامه‌های بهبود مستمر اجرا می‌شود (دبیری و همکاران؛ ۱۳۸۳: ۲). با توجه

¹. Total Productive Administration

². Total Productive Maintenance

³. Overall Administration Effectiveness

⁴. Service Failure Modes and Effects Analysis

⁵. Risk Priority Number